



Національний університет
водного господарства

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут агроекології та землеустрою
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з науково-педагогічної,
методичної та виховної роботи

О.А. Лагоднюк

" ____ " _____ 2018 р.

05-08-45

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Program of the Discipline

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ
Standardization and Certification of Travel Services

спеціальність 242 "Туризм"
specialty 242 Tourism



Робоча програма навчальної дисципліни "Стандартизація та сертифікація туристичних послуг" для студентів, які навчаються за спеціальністю 242 "Туризм". – Рівне: НУВГП, 2018. – 22 с.

Розробник: Коротун С.І., к.геогр.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від "___" _____ 2018 року № ____

Завідувач кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи _____ С. І. Коротун
"___" _____ 2018 року

Схвалено науково-методичною комісією за спеціальністю 242 "Туризм".

Протокол від "___" _____ 2018 року № ____

Голова науково-методичної комісії _____ С. І. Коротун
"___" _____ 2018 року



Вступ

Робоча програма дисципліни "Стандартизація і сертифікація туристичних послуг" розроблена для студентів, які навчаються за освітньо-кваліфікаційною програмою другого (магістерського) рівня спеціальності 242 "Туризм" професійного спрямування "Сфера обслуговування". Робоча програма розроблена для студентів денної та заочної форм навчання..

Вивчення дисципліни "Стандартизація і сертифікація туристичних послуг" безпосередньо спирається на такі дисципліни: Туризмологія, Ринок туристичних послуг, Методологія наукових досліджень, Охорона праці в галузі, Управління проектами в туризмі.

Метою навчальної дисципліни є формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг.

Анотація

У сучасних умовах ведення туристичного бізнесу багато уваги необхідно приділяти виконанню комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг, розроблення дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму. З метою вдосконалення організації туристичної діяльності більшість країн світу застосовує спеціальні механізми впливу на суб'єктів підприємництва, які виявляються у запровадженні процедури стандартизації, сертифікації туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності та залежать від певної моделі державного регулювання в галузі туризму.

За своїм змістом робоча програма спрямована на вирішення наступних питань:

- обґрунтування необхідності державного регулювання у сфері туризму;
- розгляд основних моделей державного управління туристичною галуззю в різних країнах світу;
- ознайомлення зі структурою, специфікою та хронологією державного керування туризмом в Україні;
- вивчення сутності ліцензування туристичної діяльності, міжнародної практики з ліцензування в туризмі, механізму отримання ліцензії на провадження туристичної діяльності в Україні;
- набуття умінь формувати та подавати комплект необхідних документів для одержання ліцензії, знання причин та механізмів її переоформлення, анулювання, видачі дублікату, методики здійснення державного контролю за діяльністю ліцензіата;
- розуміння сутності стандартизації в туризмі, міжнародної діяльності у сфері стандартизації; знання видів стандартів, порядку їх розроблення, затвердження, реєстрації, перегляду, внесення змін та скасування;
- визначення сутності сертифікації туристичних послуг, її основних видів

і форм, міжнародної практики з сертифікації у сфері туризму.

Ключові слова: стандартизація, ліцензування туристичних послуг, ліцензування туроператорської діяльності, сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах.

Abstract

In modern conditions of tourism business, much attention should be paid to the implementation of a set of measures aimed at improving the quality of tourist services, developing effective standards for tourist services, and improving the work of all enterprises in the tourism sector. In order to improve the organization of tourism activities, most countries of the world apply special mechanisms of influence on business entities, which are manifested in the introduction of procedures for standardization, certification of tourist services, licensing tourism activities and depend on a certain model of state regulation in the field of tourism.

In its content the work program is aimed at solving the following issues:

- substantiation of the necessity of state regulation in the field of tourism;
- review of the main models of public administration of the tourism industry in different countries of the world;
- familiarization with the structure, specificity and chronology of state tourism management in Ukraine;
- studying the essence of licensing tourist activity, international practice on licensing in tourism, the mechanism for obtaining a license for tourism activities in Ukraine;
- acquisition of abilities to form and submit a set of necessary documents for obtaining a license, knowledge of the reasons and mechanisms for its re-registration, cancellation, issuance of a duplicate, methods of exercising state control over the activity of the licensee;
- understanding the essence of standardization in tourism, international standardization activities; knowledge of the types of standards, the order of their development, approval, registration, review, modification and cancellation;
- determination of the essence of certification of tourism services, its main types and forms, international practice on certification in the field of tourism.

Key words: standardization, licensing of tourist services, licensing of tour operator activities, certification of tourist recreation and travel on tourist routes.



1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5,0	Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"	Вибіркова	
Модулів – 1	Спеціальність 242 "Туризм"	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		5-й	6-й
		Семестр	
Загальна кількість годин – 150		10-й	11-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,5 самостійної роботи студента - 5	Рівень вищої освіти: магістерський	Лекції	
		26 год.	2 год.
		Практичні, семінарські	
		24 год.	14 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		100 год.	134 год.
		Індивідуальні завдання:	
		-	-
		Вид контролю	
		екзамен	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 33% до 67%.

для заочної форми навчання – 11% до 89%.



2. Мета, завдання навчальної дисципліни

Дисципліна «Стандартизація і сертифікація туристичних послуг» вивчає геопросторові аспекти розвитку туризму, специфіку формування та механізми функціонування територіальних ринків туристичних послуг різного ієрархічного рівня.

Метою курсу є формування сучасних знань з державного регулювання якості надання туристичних послуг.

Завдання дисципліни: опанування теоретичними знаннями та набуття практичних навичок з питань стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг туристичних підприємств, нормативної документації по ліцензуванню, стандартизації й сертифікації соціально-культурних і туристичних послуг в Україні і вміння застосовувати їх на практиці.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні знати:

- поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування;
- напрями державного регулювання туристичної галузі;
- порядок оформлення ліцензій на надання туристичних послуг;
- законодавчі документи з питань ліцензування та сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації екскурсій;
- основи безпеки туристичного обслуговування;
- загальні вимоги до готелів;
- види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні вміти:

- оформляти документи на отримання ліцензій;
- оформляти документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам;
- дотримуватись правил безпеки в туризмі.

Робоча програма розрахована на студентів, які навчаються за освітньо-кваліфікаційними програмами підготовки магістрів.



Змістовний модуль 1.

Державне регулювання стандартизації і сертифікації в Україні

Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації

Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації. Сертифікація, її роль у підвищенні якості продукції й розвиток на міжнародному, регіональному й національному рівнях. Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Європейський комітет з стандартизації (CEN), Комітет ISO з оцінки відповідності продукції вимогам стандартів (CASCO), Міжнародна організація законодавчої метрології (OIML),

Міжнародна організація з стандартизації (ISO), Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації (ISA), Світова організація торгівлі (WTO), стандарти ISO, технічний комітет, членство в ISO. Керівництво ISO/IEC2 «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації та суміжних видів діяльності - основний документ за стандартизації методів. Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900-2007. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.

Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.

Сертифікація послуг: сутність, завдання.

Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму

Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в сфері туризму.

Закон України "Про туризм": Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму.

Державне регулювання в галузі туризму. Органи, що здійснюють регулювання в галузі туризму. Повноваження Верховної Ради України та органів місцевого самоврядування в галузі туризму. Повноваження Кабінету Міністрів України в галузі туризму. Повноваження центральних органів виконавчої влади в галузі туризму. Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України. Фінансове забезпечення відповідальності туроператора та турагента. Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності.

Ліцензування туристичної діяльності. Договір на туристичне обслуговування.

Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності. Права та обов'язки туристів і екскурсантів. Органи, уповноважені на здійснення контролю за діяльністю в галузі туризму. Відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму.



Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.

Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств

Реєстрація та ліцензування юридичних та фізичних осіб в Україні. Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ. Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.

Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».

Повноваження органів державної влади у сфері ліцензування. Повноваження уповноваженого органу з питань ліцензування; Органу ліцензування; Експертно-апеляційної ради.

Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню. Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Рішення про видачу або відмову у видачі ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії. Ліцензійні справи та ліцензійний реєстр.

Нагляд і контроль у сфері ліцензування. Анулювання ліцензії. Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні. Ліцензування туроператорської діяльності. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші частки випадки.

Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності, проведення перевірки якості надаваних (наданих) туристичних послуг, додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил.

Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України

Національна система стандартизації України. Об'єкти Національної системи стандартизації України. Структурні елементи Національної системи стандартизації України: Органи та служби стандартизації. Комплекс нормативних документів. Система контролю за впровадженням і виконанням нормативних документів.

Поняття про випробування, галузеві стандарти України (ГСТУ), державний нагляд, державні стандарти України (ДСТУ), Держспоживстандарт України, директиви ЄС, експертиза, забезпечення єдності та точності вимірювань, комплекс нормативних документів, контроль, контроль якості продукції (процесів, робіт, послуг), метрологія, науково-технічна комісія, об'єкти національної системи стандартизації, основоположні стандарти, перевірка, стандарти ДСТУ ISO, стандарти на методи контролю, стандарти на продукцію (послуги), стандарти на процеси, стандарти науково-технічних та інженерних



товариств, і спілок України (СТТУ), стандарти підприємств (СТП), технічні комітети, технічні умови України (ТУУ), Угода про партнерство та співробітництво між Україною та Європейським Союзом, центральний орган виконавчої влади з питань технічного регулювання.

Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України

Поняття про відповідність, декларація про відповідність, засвідчення відповідності, знак відповідності, знак сертифікації.

Орган з сертифікації, оцінка відповідності, орган регламентації, перевірка (лабораторій). Підтвердження відповідності, процедура підтвердження відповідності, сертифікат відповідності, сертифікат на систему якості, сертифікація відповідності, система сертифікації, схема сертифікації, третя сторона, учасник системи сертифікації, член системи сертифікації.

Директиви ЄС "нового підходу", добровільна сертифікація, законодавчо нерегульована сфера, законодавчо регульована сфера, засоби сертифікації, інспекційний контроль, керівні органи, методи сертифікації, необхідність добровільної сертифікації, обов'язкова об'єкти добровільної сертифікації, системи добровільної сертифікації, схеми (моделі) сертифікації.

Національна система сертифікації України, національне законодавства з технічного регулювання, національний орган із акредитації, національний орган з сертифікації, органу з сертифікації, орган сертифікації систем якості, порушення, порядок проведення сертифікації, постанова про накладення штрафу правові засади сертифікації, протокол випробувань.

Рада Економічної Взаємодопомоги (РЕВ), сертифікат відповідності, схеми (моделі) сертифікації продукції в системі УкрСЕПРО, територіальні органи, технічний нагляд, Українська державна система сертифікації продукції (УкрСЕПРО), Український знак відповідності системи УкрСЕПРО, УкрНДІССІ, УкрНДНЦ, учасник системи сертифікації.

Сертифікація послуг: види послуг, виробничі послуги, готельні послуги, громадське харчування, групи та підгрупи однорідних послуг, екологічні параметри, критерії оцінки якості послуг, матеріальні послуги, нематеріальні послуги. Методи перевірки послуги. Обслуговування: пасажирські і вантажні перевезення, побутове обслуговування населення, очікування споживачів, об'єкт обслуговування, побутові послуги, послуги торгівлі.

Порядок сертифікації послуг. Послуги: послуги харчування, професійна майстерність виконавця, процес надання послуги. Сервіс: сервісні послуги. Властивості послуг. Сертифікація послуг: соціально-побутові послуги, суб'єкт обслуговування, сфера обслуговування.

Схеми сертифікації послуг, туризм.



Стандартизація і сертифікація в сфері туризму

Тема 6. Стандартизація туристичних послуг

Визначення понять: туристично-екскурсійне обслуговування, туристична послуга, вид туристичної послуги, умови обслуговування, процес і якість туристично-екскурсійного обслуговування, якість туристичної послуги, культура обслуговування, технічний документ, рівень якості туристично-екскурсійного обслуговування. Завдання стандартизації в сфері туризму. Об'єкти стандартизації.

Види послуг у туризмі. Вимоги до основних характеристик послуг і умов обслуговування. Процеси туристично-екскурсійного обслуговування. Держстандарт України "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги". Основні визначення: туристична послуга, екскурсія, похід, подорож. Обов'язкові і рекомендовані вимоги щодо туристичних послуг, методи контролю. Стандарти на туристичний продукт – основа сертифікації.

Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах

Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення, вимоги до нормативних документів, порядок проведення, схеми сертифікації, інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.

Показники послуг, підтверджувані при сертифікації. Нормативні документи, що регламентують сертифікацію. Держстандарт України на вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів: загальні вимоги, фактори ризику в туризмі й способи їхнього зниження, вимоги до наявності в турфірми комплектів діючих відповідних нормативних документів по забезпеченню безпеки туристів, методи контролю за виконанням вимог безпеки.

Проектування туристичних послуг. Порядок розробки технологічної документації. Держстандарт України на проектування туристичних послуг.

Визначення понять: туристична послуга, виконавець, споживач, замовник, розроблювач туристичної послуги, тур, програма обслуговування туристів, туристичний маршрут, туристична траса: технологічні карти екскурсії, туристичної подорожі; контрольний текст екскурсії, портфель екскурсовода.

Загальні правила проектування, послідовність. Вимоги до змісту технологічної документації. Етапи надання послуги. Проектування контролю якості. Проектування послуги "туристична подорож", розробка програми обслуговування. Оформлення результатів проектування, технологічна документація тура.



Тема 8. Сертифікація екскурсій

Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації. Нормативні документи, на відповідність яким сертифікуються екскурсії. Вимоги по забезпеченню безпеки туристів на екскурсіях.

Оформлення документації на екскурсійний маршрут. Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія". Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.

Тема 9. Сертифікація засобів розміщення

Об'ємно-планувальні й конструктивні рішення, протипожежні вимоги, водопостачання й каналізація, опалення, вентиляція й кондиціонування повітря, електротехнічні пристрої, газопостачання, норми й обмеження по розміщенню приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.

Класифікація готелів і мотелів в Україні. Держстандарт України "Класифікація готелів". Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.

Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів. Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень. Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення. Наявність системи бронювання й резервування номерів. Екологічна безпека.

Принципи якості у сфері готельних послуг : відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.

Основні положення Наказу Держкомітету по житлово-комунальному господарству України та Держкомітету по туризму України "Про затвердження правил користування готелями та надання готельних послуг в Україні від 10.09.96 р. " № 77/44.

Основні положення ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги. Основні положення ДСТУ 4527:2006 "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення". За змістом він є модифікованою версією європейського стандарту ІБО/ЕШБ 18513:2003 "Послуги туристичні. Готельні послуги – як об'єктами обов'язкової сертифікації в Системі УкрСЕПРО .

Тема 10. Захист прав споживачів як основа стандартів якості

Якість продукції й захист споживача. Взаємини між споживачами й виробниками послуг. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя й здоров'я. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача. Законодавство України "Про захист прав споживачів": основні поняття, загальні положення, порядок захисту прав споживачів.



4. Структура навчальної дисципліни

4.1. Денна форма навчання

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
Модуль 1.						
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	14	2	2	-	-	10
Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму	14	2	2	-	-	10
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	18	4	4	-	-	10
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	16	4	2	-	-	10
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	14	2	2	-	-	10
Разом за змістовим модулем 1	76	14	12	-	-	50
Змістовий модуль 2.						
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	14	2	2	-	-	10
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах	14	2	2	-	-	10
Тема 8. Сертифікація екскурсій	14	2	2	-	-	10
Тема 9. Сертифікація засобів розміщення	18	4	4	-	-	10
Тема 10. Захист прав споживачів як основа стандартів якості	14	2	2	-	-	10
Разом за змістовим модулем 2	74	12	12	-	-	50
Усього годин	150	26	24	-	-	100



4.1. Заочна форма навчання

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
Модуль 1.						
Змістовий модуль 1.						
Тема 1. Основи стандартизації і сертифікації	16	1		-	-	15
Тема 2. Основи державної політики в сфері туризму	15			-	-	15
Тема 3. Ліцензування господарської діяльності підприємств	17		2	-	-	15
Тема 4. Стандартизація: сутність, види. Національна система стандартизації України	12		2	-	-	10
Тема 5. Сертифікація послуг: мета, завдання, сутність. Національна система сертифікації України	14		2	-	-	12
Разом за змістовим модулем 1	74	1	6	0	0	67
Змістовий модуль 2.						
Тема 6. Стандартизація туристичних послуг	17		2	-	-	15
Тема 7. Сертифікація туристичного відпочинку і подорожей по туристичних маршрутах	13	1	2	-	-	10
Тема 8. Сертифікація екскурсій	17		2	-	-	15
Тема 9. Сертифікація засобів розміщення	14		2	-	-	12
Тема 10. Захист прав споживачів як основа стандартів якості	15			-	-	15
Разом за змістовим модулем 2	76	1	8	0	0	67
Усього годин	150	2	14	0	0	134



5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
1	Сертифікація послуг: сутність, завдання. Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000.	2	
2	Держстандарт України "Туристично-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги	2	2
3	Держстандарт України на проектування туристичних послуг	2	2
4	Показники екскурсійного обслуговування, підтверджені при сертифікації	2	
5	Нормативна база ліцензування в туристичній діяльності в Україні	2	2
6	Ліцензування туристичної діяльності	2	2
7	Ліцензування туроператорської діяльності	2	2
8	Класифікація готелів і мотелів в Україні. Держстандарт України "Класифікація готелів".	2	2
9	Національна система стандартизації України	2	
10	Принципи якості у сфері готельних послуг	2	
11	Національна система сертифікації України	2	
12	Державний контроль за додержанням вимог законодавства з питань туристичної діяльності	2	2
Всього		24	14

6. Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи для студентів **денної форми навчання:**

Підготовка до аудиторних занять – 0,5 год/1 год занять (0,5 x 50) – 25 год.

Підготовка до контрольних заходів – 6 год. на 1 кредит ЄКТС (6 x 5) – 30 год.

Опрацювання окремих тем програми або їх частин, які не викладаються на лекціях – 45 год.

Розподіл годин самостійної роботи для студентів **заочної форми навчання:**

Підготовка до аудиторних занять – 0,5 год/1 год занять (0,5 x 16) – 8 год.

Підготовка до контрольних заходів – 6 год. на 1 кредит ЄКТС (6 x 5) – 30 год.

Опрацювання окремих тем програми або їх частин, які не викладаються на лекціях – 96 год.



6.1. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
1	2	3	4
1	Історичні основи розвитку стандартизації й сертифікації.	2	4
2	Міжнародні інститути стандартизації: Директиви ЄС, Євро-Азіатська Рада з стандартизації, Європейський комітет з стандартизації (CEN), Міжнародна організація з стандартизації (ISO), Міжнародна організація з стандартизації тестування (ISTO), Міжнародна федерація національних асоціацій з стандартизації	1	2
3	Значення основних категорій згідно ДСТУ ISO серії 900-2007.	1	2
4	Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000, еволюція розвитку стандартів.	2	4
5	Структура базових стандартів ISO серії 9000. Організація робіт з впровадження стандартів ISO серії 9000 в Україні.	2	4
6	Сертифікація послуг: сутність, завдання.	2	4
7	Управління туристичною діяльністю в Україні. Завдання державної політики в сфері туризму.	1	4
8	Закон України "Про туризм": Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Реалізація державної політики в галузі туризму.	2	4
9	Закон України "Про туризм": Безпека в галузі туризму. Захист інтересів українських туристів за межами України.	2	4
10	Закон України "Про туризм": Ліцензування туристичної діяльності. Сертифікація і стандартизація у сфері туристичної діяльності.	1	4
11	Державна політика в сфері туризму в різних країнах світу. Шенгенські угоди і значення державних норм і стандартів у туризмі міжнародного рівня. Директива ЄС по пекидж-турах.	2	4
12	Реєстрація та ліцензування юридичних та	2	4

1	2	3	4
	фізичних осіб в Україні.		
13	Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Ліцензія як дозвільний документ.	2	4
14	Загальні поняття: ліцензіат; ліцензія; ліцензійні умови; ліцензування; анулювання ліцензії; орган ліцензування; порушення ліцензійних вимог; розпорядження про усунення порушень ліцензійних умов.	2	4
15	Основні принципи державної політики у сфері ліцензування. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності».	2	4
16	Ліцензійні умови. Види господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.	2	4
17	Документи, що подаються органу ліцензування для одержання ліцензії. Відомості, які містить ліцензія. Видача ліцензії.	2	4
18	Специфічні вимоги до проектування послуги "екскурсія".	2	4
19	Оформлення результатів проектування послуги "екскурсія", технологічна документація.	1	4
20	Об'ємно-планувальні й конструктивні рішення, по розміщенню приміщень, призначених для обслуговування туристів, у підвальних і цокольних поверхах суспільних будинків.	2	3
21	Класифікація готелів і мотелів в Україні.	1	3
22	Держстандарт України "Класифікація готелів".	1	3
23	Визначення: готель, мотель, категорія готелю, мотелю; загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів різних категорій.	2	3
24	Правила дотримання й контролю за особистою гігієною персоналу готелів.	1	3
25	Вимоги до території готелів. Шумові обмеження. Вимоги до висвітлення приміщень.	1	3
26	Технічне забезпечення готелів. Інформаційне забезпечення.	2	3
27	Принципи якості у сфері готельних послуг : відповідність очікуванням споживачів; відповідність специфікаціям; відсутність помилок; цінність за гроші; перевищення очікувань споживачів.	2	3
Всього		45	96



7. Методи навчання

Вивчення дисципліни досягається інформаційним, ілюстративним та проблемним методами навчання.

Лекції супроводжуються демонстрацією схем, таблиць з мультимедійним супроводом. На практичних заняттях розглядаються та розв'язуються задачі, наближені до реальних ситуацій:

- використовується роздатковий матеріал (наочність) для формування у студентів системного мислення, розвитку пам'яті;
- проводиться дискусійне обговорення проблемних питань;
- задаються провокаційні питання.

Навчання супроводжується опрацюванням нормативної, навчальної літератури, а також періодичних видань.

При викладанні навчальної дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, кейс-метод, метод мозкового штурму, метод вільних асоціацій, метод обговорення тематичних зображень, метод "переваги та недоліки", метод "Робота в мережі", ділові ігри, екскурсійні заняття.

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекції друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження. На початку проведення міні-лекції за вказаними темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування. Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5 – 6 осіб і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань. Однією з позитивних рис презентації та її



перевага за умови використання в навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули студенти під час роботи в певній малій групі.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки і висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Ділові та рольові ігри – форма активізації студентів, внаслідок якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій.

Обговорення тематичних зображень дає змогу візуально сприймати інформацію, сприяє розвитку асоціативного мислення та кращому засвоєнню матеріалу.

8. Методи контролю

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовуються оцінювання знань за наступними видами робіт:

Контроль роботи студентів проводиться за такими видами робіт: поточне тестування та опитування; усне опитування; підсумкове тестування; перевірка виконаних практичних завдань; підготовка та презентація реферату, міні лекції; підготовка до видання наукових статей, тез для участі в конференціях.

Індивідуальна робота є обов'язковим елементом модуля і виконується обов'язково в часових рамках вивчення певного модуля.

Усі форми контролю включені до 100-бальної шкали оцінювання.

1. Оцінювання результатів поточної роботи (завдань, що виконуються на практичних заняттях та консультаціях, розрахунково-графічна робота, результати самостійної роботи студентів) проводиться за наступними критеріями (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа): 0 % – завдання не виконано; 40% – завдання виконано частково та містить суттєві помилки методичного або розрахункового характеру; 60% – завдання виконано повністю, але містить суттєві помилки у розрахунках або в методиці; 80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки (розмірності, висновки, оформлення тощо); 100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

2. Ситуаційні вправи, конкретні ситуації та інші завдання творчого характеру (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа): 0% – завдання не виконано; 40% – завдання виконано частково, висновки не аргументовані і не конкретні, звіт підготовлено недбало; 60% – завдання виконано повністю, висновки містять окремі недоліки, судження студента не достатньо аргументовані, звіт підготовлено з незначним відхиленням від вимог; 80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки не системного характеру; 100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.



9. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота										Екзаме н	Сум а
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	40	100

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою для екзамену
90–100	відмінно
82–89	добре
74–81	
64–73	задовільно
60–63	
35–59	незадовільно з можливістю повторного складання
0–34	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

10. Методичне забезпечення

1. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Національного університету водного господарства та природокористування / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/metods/>;

2. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Тернопільського Національного Економічного Університету / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dspace.tneu.edu.ua/>

3. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Ужгородського національного університету / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/>

11. Рекомендована література

Базова

1. Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме. Москва: Финансы и статистика, 2003. 256 с.

2. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. 320 с.



3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.
4. Самойленко А.А. Сертифікація послуг: навч. посіб. Київ, 2003. 144 с.
5. Ткаченко Т.І., Гаврилук С.П. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. Київ, 179 с.
6. Уніфіковані технології готельних послуг / За ред. Федорченка. Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: навчальний посібник. Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. 662 с.

Допоміжна

7. Закон України «Про захист прав споживачів» від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХП (із змінами та доповненнями).
8. Закон України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
9. Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93.
10. Закон України «Про туризм» від 15 вер. 1995 р. № 324/95-ВР (із змінами та доповненнями).
11. Закон України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» від 1 черв. 2000 р.
12. Закон України «Про стандартизацію» від 17 трав. 2001 р. № 2408-III.
13. Постанова Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо поетапного впровадження в Україні вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фінансових норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19 бер. 1997р. № 244.
14. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10 трав. 1993 р. № 46-93 .
15. Указ Президента України «Стратегія інтеграції України до Європейського Союзу» від 11 черв. 1998 р. № 615/98.

Нормативні документи і матеріали

16. Сертифікація в Україні. Нормативні акти: У 3-х ч. Київ: Держстандарт України, 1998-2002. - 811 с.
17. ДСТУ2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
18. ДСТУ 1.0:2003. Національна стандартизація. Основні положення.
19. ДСТУ 1.1:2001. Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних питань.
20. ДСТУ 1.9. Національна стандартизація. Правила розроблення та впровадження міждержавних стандартів.
21. ДСТУ 1.10. Національна стандартизація. Державні класифікатори соціально-економічної інформації. Основні положення, правила розроблення, ведення та скасування.



22. ДСТУ 2462-94. Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення.
23. ДСТУ 3410-2004. Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
24. ДСТУ 2296-93. Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги та правила застосування.
25. ДСТУ ISO/IEC 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
26. ДСТУ ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основні положення та словник.
27. ДСТУ ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги.
28. ДСТУ ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
29. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
30. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
31. ДСТУ ISO/IEC Guide 59-2000. Кодекс усталених правил стандартизації.
32. EN 45004: 1995. Загальні критерії для роботи органів різних типів, що виконують перевірки як третя сторона // Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. - 1997. - № 4. - С. 317-330 (або ДСТУ EN 45004-98 "Загальні вимоги до органів контролю різного типу").
33. Каталог стандартів ISO. URL : http://www.iso.org/iso_catalogue.htm
34. ISO 9001:2008. Системи управління якістю. Вимоги.
35. ISO 9004-2. Провідні вказівки по послугах.
36. ISO/FDIS 18513:2003. Послуги туристичні. Готелі та інші типи розміщення туристів. Термінологія.
37. ГОСТ 28681.4-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.
38. ГОСТ 1.1-2002. Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
39. ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
40. Директива Ради 90/314/ЄС щодо організованих туристичних мандрівок, турів і комплексних турне.
41. Директива Ради 98/27/ЄС про судові заборони з метою захисту споживачів. Наукові статті, навчальні посібники та підручники:
42. Бурдина В. Стандартизация как средство управления качеством // Стандарты и качество. 2007. № 1. С.20-22.
43. Величко О. Гармонізація національних стандартів: основні завдання та проблеми діяльності ТК // Стандартизація, сертифікація, якість. 2006. № 6. С. 17-20.
44. Величко О., Проненко С. Сучасний стан гармонізації національних стандартів України з документами і рекомендаціями OIML // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 4. С. 18-23.
45. Версан В.Г. Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000



версии 2008 года // Стандарты и качество. 2006. № 7. С. 66-68.

46. В'їзний туризм/Авторський колектив: Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П., Зеленська О.О., Григор'єва Т.В., Пархоменко О.Г., Дудко В.Б., Михайловський М.О., Бондар С.І. : навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. 304 с.

47. Голінка І. Розвиток стандартизації на міжнародному, регіональному та національному рівнях // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. № 1. С. 11-17.

48. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. Київ, 2002. 312 с.

49. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г. , Язвінська О.М., Чорний А.Ю. Управління якістю: Підр. Київ: МАУП, 2009. 124 с.

50. Иванов К.Ю. Стандартизация гостиничных услуг : краткий обзор и оценка // Стандарты и качество. 2009. № 7. С. 94-97.

51. Лосюк Л. Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 4. - С. 3-9.

52. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підр. - К., 2002. – 298 с.

53. Новиков В., Нікітюк О. Система управління безпечністю харчових продуктів: Застосування методології"життєвих циклів" // Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. № 2. С. 50-52.

54. Огнева С.В. Анкетирование в оценке качества гостиничных услуг // Стандарты и качество. 2007. № 3. С. 92-93.

55. Огнева С.В. Роль стандартизации в повышении эффективности деятельности гостиничного бизнеса // Стандарты и качество. 2009. № 7. С. 97-98.

56. Огнева С. Нормирование требований к качеству и безопасности туристических услуг // Стандарты и качество. 2010. № 10. С. 88-91.

57. Ополченев И.И. Инновационные технологии повышения качества в сфере производства туристских услуг : монография / И.И. Ополченев ; Рос. междунар. акад. туризма. Москва : Финансы и статистика, 2007. 154 с.

58. Основные тенденции технического регулирования в Европейском Союзе // Мир стандартов. 2006. № 9. С. 88-95.

59. Проблеми географії та менеджменту туризму/ Явкін В.Г., Руденко В.П., Король О.Д. та ін. Чернівці: Рута, 2006. 260с.

60. Рубанова И.Н. Управление качеством туристических услуг : учеб. пособие / И.Н. Рубанова; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка. - Москва : ГУУ, 2003. 70 с.

61. Салухіна Н.Г., Башкатова О.І. Організація і технологія інспектування: Навч. посіб. Київ, 2003. 213 с.

62. Салухіна Н. Г., Язвінська О .М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. Київ, 2007. 382 с.

63. Самойленко А.А. Сертифікація продовольчих товарів: Навч. посіб.



12. Інформаційні ресурси

1. Кабінет Міністрів України. URL : <http://www.kmu.gov.ua/>
2. Законодавство України. URL : <http://rada.gov.ua/>
3. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>
4. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, пл. Короленка, 6). URL : <http://libr.rv.ua/>
6. Рівненська централізована бібліотечна система (Київська, 44, Рівне). URL : <https://www.facebook.com/cbs.rivne/>
7. Цифровий репозиторій ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. URL : <http://eprints.kname.edu.ua/>
8. Цифровий репозиторій Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. URL : <http://dspace.univer.kharkov.ua/handle/123456789/568>
9. Наукова бібліотека НУБГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75). URL : http://nuwm.edu.ua/MySQL/page_lib.php

